

PROPUESTA DE DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA “LA FERIA DEL POLLO”

NICOLAS CABRERA OSPINA

CC 1087561783

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA DE INGENIERIA INDUSTRIAL

PEREIRA

2021

PROPUESTA DE DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA “LA FERIA DEL POLLO”

NICOLAS CABRERA OSPINA

TRABAJO DE GRADO COMO REQUISITO PARA OPTAR AL TÍTULO DE INGENIERÍA
INDUSTRIAL

Director

CARLOS ALBERTO BURITICA

Ingeniero Electricista

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA DE INGENIERIA INDUSTRIAL

PEREIRA

2021

Dedicatoria

*A mi familia y amigos, por su apoyo
incondicional comprensión e
incomparable amor, quienes fueron
guía y ejemplo, para alcanzar nuestras
metas*

Agradecimientos

Deseo expresar mi agradecimiento primeramente a Dios por ayudarme a superar cada dificultad que se pudo presentar en el camino.

Al ingeniero Carlos Alberto Buriticá docente guía, por su valiosa orientación, por el apoyo y la confianza brindada para la realización de este proyecto.

A Edwin Aguirre por brindarme la oportunidad de formar parte de su organización, por el apoyo que me fue brindado para desarrollar el presente trabajo.

Tabla de contenido

Resumen	9
1. Planteamiento del problema	11
2. Formulación del problema	11
3. Sistematización del problema	12
4. Objetivos	12
4.1. Objetivo general	12
4.2. Objetivos específicos	12
5. Justificación	13
6. Marcos de referencia	14
6.1. Marco teórico	14
6.2. Marco conceptual	20
6.3. Marco temporal	21
6.4. Marco espacial	21
7. Aspectos metodológicos	23
7.1. Tipo de estudio	23
7.2. Método de investigación	23
7.3. Fuentes y técnicas de recolección de datos	23
7.4. Fases de la investigación	24
8. Presentación y análisis de la información	24
8.1. Diagnóstico del sistema de gestión de calidad de LA FERIA DEL POLLO	24
8.2. Direccionamiento estratégico	25
8.2.1. Visión	25
8.2.2. Misión	25
8.2.3. Política de calidad	25
8.2.4. Valores	26
8.3. Presentación del manual de calidad	26
8.4. Presentación del manual de procedimientos	27
8.5. Presentación del manual de funciones	27
2.6. Presentación de la matriz de riesgos	28
Conclusiones	29

Recomendaciones	30
Bibliografía	64

Tabla de imágenes o figuras

Ilustración 1. Circulo de Deming	17
Ilustración 2. Ciclo de mejora continua PHVA.....	18

Lista de anexos

Anexo A. Manual de calidad

Anexo B. Manual de procedimientos

Anexo C. Manual de funciones – roles y responsabilidades.

Anexo D. Matriz de riesgos.

Anexo E. Objetivos de calidad.

Resumen

El trabajo titulado “PROPUESTA DE DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA “LA FERIA DEL POLLO”” es un estudio enfocado en documentar los requisitos necesarios para que la empresa LA FERIA DEL POLLO se pueda certificar en la NTC ISO 9001:2015.

Toda la información correspondiente se obtuvo por medio de reuniones, comunicaciones con el dueño de la empresa, históricos de la organización, análisis de riesgos y definición de cargos, los cuales permitieron obtener la información necesaria para llevar a cabo la documentación la cual está compuesta por el manual de funciones, mapa de procesos, matriz de riesgos y manual de calidad.

Este aporte va dirigido a realizar una propuesta de documentación en la NTC ISO 9001:2015 para la empresa LA FERIA DEL POLLO.

Abstract

The work entitled "DOCUMENTATION PROPOSAL OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM ISO 9001: 2015 FOR THE COMPANY" THE CHICKEN FAIR "" is a study focused on documenting the necessary requirements for the company LA CHICKEN FAIR to be certified in the NTC ISO 9001: 2015.

All the corresponding information was obtained through meetings, communications with the owner of the company, organization history, risk analysis and definition of positions, which allowed obtaining the necessary information to carry out the documentation which is composed of the function's manual, process map, risk matrix and quality manual.

This contribution is aimed at making a documentation proposal in the ISO 9001: 2015 NTC for the company LA FERIA DEL POLLO.

1. Planteamiento del problema

En la actualidad las empresas se enfrentan a un entorno dinámico e impredecible de constantes cambios sociales, culturales, políticos y normativos, esto les obliga responder a sus exigencias cumpliéndolas y adaptándose a ellas para seguir siendo una empresa productiva y poder continuar en el mercado.

La globalización, por su parte, ha generado un aumento en la competencia de mercado y con ello un incentivo a desarrollar e implementar nuevos sistemas de gestión basados en la calidad y mejora continua, que marcan la diferencia entre las distintas organizaciones. Así como ha variado el entorno en el tiempo, también lo ha hecho la visión de la calidad, su gestión en las empresas, la política y cultura que la definen. La visión actual se basa en aumentar el porcentaje de producción libre de errores, para aumentar el grado de cumplimiento de requisitos de productos y servicios y, con el ello, la satisfacción del cliente.

La documentación de un Sistema de Gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 significa una mejora en el desempeño a partir de la adquisición de herramientas que permiten llevar a cabo una producción consistente de productos y servicios de buena calidad. Dicha producción, estructurada adecuadamente, puede servir en principio para asegurar la calidad de sus productos y ser un ítem diferenciador en el mercado frente a los competidores.

2. Formulacion del problema

¿Cuál es la documentación necesaria para la estructuración de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015, para la empresa LA FERIA DEL POLLO y que cumpla la certificación que permita dar un sello diferenciador en sus productos en el mercado?

3. Sistematización del problema

- ¿Cuál es la situación actual de la empresa LA FERIA DEL POLLO con respecto a los requisitos de la norma ISO 9001:2015?
- ¿Qué procesos de la empresa cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2015?
- ¿Cómo establecer la estructura de la documentación de SGC en la organización?
- ¿Cuál es el procedimiento a seguir para realizar toda la documentación de la NTC-ISO 9001:2015?

4. Objetivos

4.1. Objetivo general

- Documentar un sistema de gestión de calidad para la empresa LA FERIA DEL POLLO, según la Norma ISO 9001:2015 sistemas de gestión de calidad.

4.2. Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa LA FERIA DEL POLLO en relación a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
- Caracterizar la situación actual de funcionamiento de la empresa y su documentación.
- Definir y/o validar los elementos estratégicos de la organización, misión y visión, y establecer para este la política y objetivos de calidad
- Diseñar un sistema de gestión de calidad que cumpla con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
- Construir el mapa de riesgos de la organización, bajo la norma ISO 9001:2015

5. Justificación

La Organización Internacional de Normalización es uno de los estándares de fabricación más importantes. ISO es la organización más grande del mundo para certificar empresas que se desempeñan a un nivel más alto de calidad. Probablemente no exista una herramienta de marketing más importante que la certificación ISO para una empresa que busca expandir su base de clientes, particularmente en los mercados internacionales.

ISO 9001 es una norma internacional que especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad (SGC). Las organizaciones utilizan el estándar para demostrar la capacidad de proporcionar productos y servicios de manera consistente que cumplan con los requisitos reglamentarios y del cliente.

Los beneficios de tener la certificación ISO 9001 son que ayudará y respaldará a su personal y mejorará el nivel de satisfacción del cliente. ISO 9001 es importante en la fabricación y procesamiento de alimentos debido a sus medidas de control basadas en el riesgo y la estandarización del SGC. Para un fabricante pequeño o mediano, tener un SGC le permite monitorear las irregularidades de los estándares de seguridad alimentaria y refuerza un mayor grado de calidad en toda la industria.

Hoy en día, ISO 9001: 2015 se ha convertido en el estándar para la mayoría de las empresas de fabricación. Después de numerosos contratiempos, particularmente con proveedores en el extranjero, quedó claro que las empresas compradoras necesitaban verificar que sus proveedores cumplieran las reglas. Las empresas de fabricación que operan según las normas ISO muestran claramente a los proveedores que están comprometidos a utilizar los más altos estándares de calidad en sus procesos de producción.

Un desafío particular de la gestión de la calidad es crear una organización que responda rápidamente a los problemas. Esto es importante porque los problemas de calidad pueden afectar las entregas y la satisfacción del cliente. Otra práctica importante es la compra de materiales de mayor calidad a los proveedores. Esto conduce a una mejor calidad en toda la cadena de suministro, hasta el producto final.

6. Marcos de referencia

6.1. Marco teórico

Las raíces de la gestión de la calidad se remontan al sistema de gremios en la época medieval, donde el estatus de maestro artesano representa bienes y servicios de mayor calidad. Ya en la revolución industrial, donde la calidad evolucionó para centrarse en las inspecciones de fábrica y la eliminación de productos defectuosos. En 1911, el ingeniero mecánico Frederick Winslow Taylor publicó *The Principles of Scientific Management*. Taylor fue uno de los primeros en estudiar sistemáticamente la eficiencia de fabricación. En 1924, el ingeniero de Western Electric Walter Shewhart propuso un método para el control estadístico de la calidad. W. Edwards Deming, considerado por muchos el padre de la gestión de la calidad. Deming aplicó con éxito los métodos de Shewhart a la fabricación de guerra durante la Segunda Guerra Mundial, donde el control estadístico del proceso ayudó a las fuerzas armadas a acelerar las inspecciones sin sacrificar la seguridad.

Después de la devastación de la guerra, Japón necesitaba una forma de reconstruir su economía. Los líderes decidieron centrarse en la calidad, incorporando expertos estadounidenses como Deming y el ingeniero Joseph Juran, que también había trabajado en muestreo estadístico en Western Electric. Deming fue un gran defensor de las ideas de Shewhart, desarrollando una metodología que llamó el ciclo Shewhart de planificar-hacer-estudiar-actuar que es la base del ciclo moderno planificar-hacer-verificar-actuar en la mayoría de los sistemas de gestión de calidad actuales. El trabajo de Deming y Juran marcó el comienzo de una revolución de calidad en Japón. En las próximas décadas, los fabricantes continuaron perfeccionando los métodos de gestión de la calidad, yendo más allá de la inspección para centrarse en estrategias que también incorporaban procesos y personas para un sistema de gestión de la calidad de principio a fin. A lo largo de los años 50 y 60, el enfoque de calidad de Japón permitió a los fabricantes producir productos de mayor calidad a precios más bajos. El Sistema de Producción de Toyota fue desarrollado durante este período, enfocándose en minimizar el inventario y el desperdicio. Este desarrollo representa una de las primeras formas modernas de un sistema de gestión de la calidad. Durante este tiempo, el boom económico de la posguerra les había dado a los consumidores más poder que nunca. A medida que el mercado se volvía cada vez más concurrido, ya no bastaba con fabricar un producto o ponerle una etiqueta de "nuevo y mejorado". De hecho, las empresas tenían que hacer que los consumidores fueran más felices para ganar su dinero, cambiando el enfoque hacia la satisfacción del cliente.

Una vez que terminaron la guerra y los contratos gubernamentales, muchos gerentes estadounidenses dejaron de lado los procesos de control de calidad estadístico. Esto frustró a Deming, quien encontró una audiencia receptiva para sus ideas para un sistema moderno de gestión de la calidad en Japón. Después de la devastación de la guerra, Japón necesitaba una forma de reconstruir su economía. Los líderes decidieron centrarse en la

calidad, incorporando expertos estadounidenses como Deming y el ingeniero Joseph Juran, que también había trabajado en muestreo estadístico en Western Electric. Deming fue un gran defensor de las ideas de Shewhart, desarrollando una metodología que llamó el ciclo Shewhart de planificar-hacer-estudiar-actuar que es la base del ciclo moderno planificar-hacer-verificar-actuar en la mayoría de los sistemas de gestión de calidad actuales.

El trabajo de Deming y Juran marcó el comienzo de una revolución de calidad en Japón. En las próximas décadas, los fabricantes continuaron perfeccionando los métodos de gestión de la calidad, yendo más allá de la inspección para centrarse en estrategias que también incorporaban procesos y personas para un sistema de gestión de la calidad de principio a fin. A lo largo de los años 50 y 60, el enfoque de calidad de Japón permitió a los fabricantes producir productos de mayor calidad a precios más bajos. El Sistema de Producción de Toyota fue desarrollado durante este período, enfocándose en minimizar el inventario y el desperdicio. Este desarrollo representa una de las primeras formas modernas de un sistema de gestión de la calidad.

Durante este tiempo, el boom económico de la posguerra les había dado a los consumidores más poder que nunca. A medida que el mercado se volvía cada vez más concurrido, ya no bastaba con fabricar un producto o ponerle una etiqueta de "nuevo y mejorado". De hecho, las empresas tenían que hacer que los consumidores fueran más felices para ganar su dinero, cambiando el enfoque hacia la satisfacción del cliente. En la década de 1970, Japón estaba superando a Estados Unidos en la fabricación de automóviles y productos electrónicos. Expertos como Juran habían predicho esta tendencia, pero todavía tomó por sorpresa a muchas empresas. En su mayor parte, las empresas estadounidenses creían que el aumento de la competencia de Japón estaba relacionado únicamente con precios más bajos. A medida que los consumidores compraban productos japoneses, las empresas estadounidenses comenzaron a perder participación de mercado, lo que llevó a estrategias de reducción de costos y restricción de importaciones. Como era de esperar, estos métodos no hicieron nada para mejorar la calidad de los productos. Con la economía estadounidense sufriendo por su incapacidad para competir en calidad, los líderes corporativos estadounidenses finalmente dieron un paso al frente. Nació Total Quality Management, preparando el escenario para un florecimiento de estrategias de calidad y excelencia operativa en los EE. UU. En 1987, se publicó la primera versión oficial de ISO 9000, lo que llevó a una adopción lenta pero constante por parte de las empresas estadounidenses.

La norma iso 9001 se convirtió en un factor de suma importancia a la hora de adquirir un producto; por tanto, empresarios de finales de 1980 empezaron con controles de calidad, para así asegurar que su producto siguiera en el mercado sin ninguna dificultad ante la competencia y dándole valor agregado, ofreciendo la calidad necesaria a los consumidores en sus productos. A principios de 1990 se comenzaron a hacer pequeños controles de calidad en producción, vieron que implementando esto no tenían tantos desperdicios y

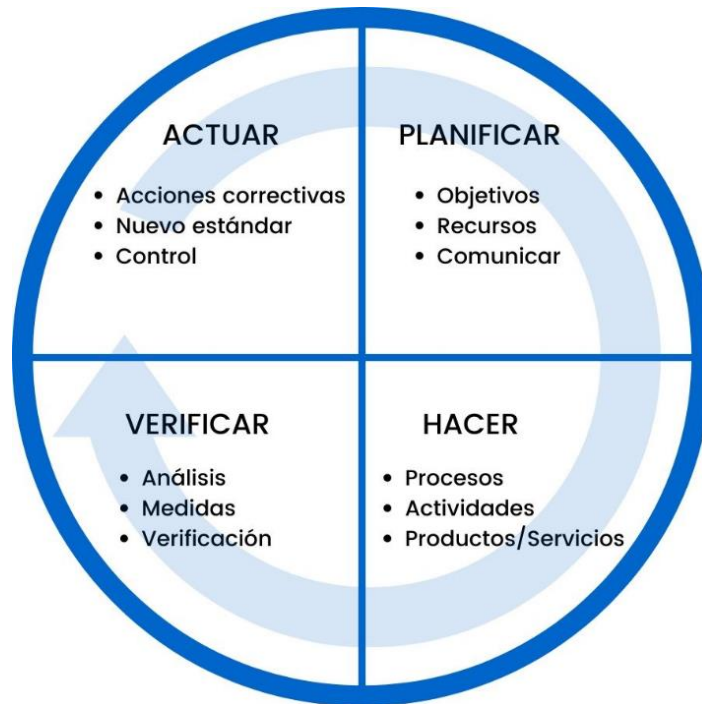
también tenían un mejor producto para el mercado. En los años 2000, la garantía de calidad que se realizaba únicamente en las cadenas de producción pasó a ser dirigida, gestionada, y mejorada bajo la forma de un sistema de gestión: el producto, así como los servicios creados y aprovisionados por la empresa pasan a estar bajo la responsabilidad del sistema de gestión. La empresa no solo debe garantizar la conformidad de sus productos y de sus servicios, sino que también debe satisfacer al cliente y brindarle la prueba de conformidad, implementando así el ciclo PHVA.

El creador del ciclo PHVA es uno de los grandes exponentes en el control de la calidad, este fue William Edward Deming y su filosofía se basaba en mejorar la calidad de los productos y servicios. Deming afirmaba en su filosofía que “A mayor Calidad, menores costos, igual a mayor productividad”. El ciclo PHVA es una herramienta de mejora continua dentro de la organización, con el cual se estudia y se observa el funcionamiento de cualquier tipo de proceso que se lleve a cabo dentro de ella, este proceso proporciona una guía básica a seguir conforme a las actividades que se deben realizar para alcanzar los objetivos que se han trazado en la organización. El ciclo controla la planificación, implementación y mejora continua de todo lo que se realiza en la organización, tanto en el producto como en los procesos de las diferentes áreas. Es una gran herramienta para la implementación del sistema de gestión de calidad.

El ciclo PHVA como herramienta administrativa también se puede emplear en el mejoramiento de la productividad, mejoramiento de la competitividad, como herramienta para aplicar en problemas crónicos de la organización, a temas focales o para fijar y alcanzar metas semestrales o anuales. Depende entonces de la habilidad y la necesidad de la dirección para su utilización.

El ciclo de PHVA

Ilustración 1. Circulo de Deming



Planificar: Se establece la política, objetivos y procesos de calidad necesarios para conseguir resultados de acuerdo con el deseo y capacidad de la organización. En la planeación se definen las metas y los métodos que permitirán alcanzar el mejoramiento de la calidad.¹

Hacer: Se educa, capacita, y entrena, pero en especial se divulga e implementan los planes y actividades por medio de procesos. Se desarrollan las actividades planeadas y se recopilan datos de la tarea desarrollada.¹

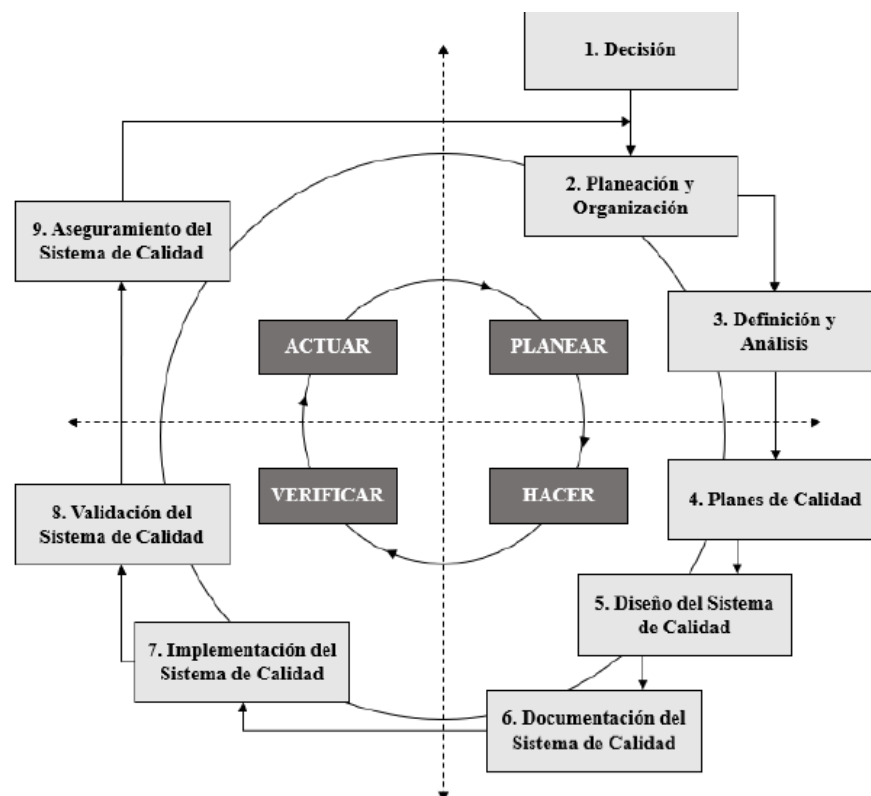
Verificar: Se realiza el seguimiento y la medición de los procesos frente a las políticas, objetivos, planes, metas, requisitos legales y según el nivel de calidad esperado, e informa los resultados, que servirán para la toma de decisiones.¹

Actuar: Se toman decisiones de estandarizar, cuando los procesos satisfacen los requerimientos y objetivos; los que no, se someten a nueva planeación, a acciones correctivas, y/o preventivas, otros procesos demandarán de acciones de mejora continua.¹

Modelo para implementación de sistemas de gestión de calidad

Rincón define 9 etapas en el proceso de implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9000, estas etapas se encuentran inmersas dentro del ciclo de mejora continua PHVA mostrado en Figura 2 y es ajustable a cualquier organización (Rincón, 2000).

Ilustración 2. Ciclo de mejora continua PHVA



Familia de Normas ISO

La norma NTC ISO 9001:2015 sistemas de gestión de calidad del que trata el presente trabajo vienen acompañada de otras normas las cuales ayudan a complementar y entender fácilmente como se puede planificar, implementar y desarrollar un sistema de gestión de la calidad. Este grupo de normas relacionadas con la calidad se conocen como familia de normas, las cuales son:

- ISO 9000: Sistemas de Gestión de Calidad Fundamentos, vocabulario.
- ISO 9001: Sistemas de Gestión de Calidad, requisitos, elementos del sistema de calidad, calidad en diseño, fabricación, inspección, instalación, venta, servicio post venta, directrices para la mejora del desempeño.
- ISO 9004: Considera la eficacia y la eficiencia de un Sistema de Gestión de la Calidad.
- ISO 14000: Sistemas de Gestión Ambiental de las Organizaciones. Principios ambientales, etiquetado ambiental, ciclo de vida del producto, programas de revisión ambiental, auditorías.

La Norma ISO 9001:2015 es la base del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). Es una norma internacional que se centra en todos los elementos de la gestión de la calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. El Sistema de gestión de calidad es el conjunto de responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos que se establecen para llevar a cabo una gestión que proporcione la adecuada confianza. Un sistema de gestión de calidad comprende la organización, las responsabilidades y los procedimientos (documentos) necesarios para proporcionar confianza en que se va a cumplir con los requisitos de calidad viéndose materializado en la base documental.

Según la norma internacional ISO 9001:2015 los requisitos que presenta procuran:

- Que una organización demuestre su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente, legales y reglamentarios aplicables.

- Que una organización aumente la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente, legales y reglamentarios aplicables.

Es importante que los requisitos de la norma son generales y aplicables a cualquier organización, independiente de su tipo, tamaño y actividad que desarrolla. Los clientes se inclinan por los proveedores que cuentan con esta acreditación porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada disponga de un buen SGC. Existen más de 1 millón de empresas en el mundo que cuentan con la certificación ISO 9001.

6.2. Marco conceptual

Calidad: la calidad es el grado en el que un conjunto de características inherentes a un objeto (producto, servicio, proceso, persona, organización, sistema o recurso) cumple con los requisitos¹.

Política de calidad: intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección, relativa a la calidad.

Sistema de gestión de calidad: herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad.

ISO 9001: Establece los requisitos mínimos que debe cumplir un Sistema de Gestión de la Calidad. Puede utilizarse para su aplicación interna, para certificación o para fines contractuales.

Proceso de mejora continua: Postula que es una actitud general que debe ser la base para asegurar la estabilización del proceso y la posibilidad de mejora. Cuando hay

¹ International Organization for Standardization. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:en:term:3.6.2>

crecimiento y desarrollo en una organización o comunidad, es necesaria la identificación de todos los procesos y el análisis mensurable de cada paso llevado a cabo.

Mejora continua: actividad recurrente para mejorar el desempeño.

Actuar: mejora continua, analizar acciones de corrección y correctivas.

Requisito: necesidad o expectativa que se declara, generalmente implícita u obligatoria.

Requerimiento o documentación: requisito obligatorio especificado por una autoridad con mandato de un cuerpo legislativo.

Proceso: la organización tiene procesos que pueden definirse, medirse y mejorarse. Estos procesos interactúan para proporcionar resultados coherentes con los objetivos de la organización y cruzan límites funcionales.

Satisfacción del cliente: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.

6.3. Marco temporal

La investigación mencionada es de carácter teórico practica y será desarrollada en un periodo de seis meses; donde, se desarrollarán actividades de recolección de información y documentación de procesos, creación de formatos y posteriormente la articulación de todos los anteriores para la creación del manual de calidad de la empresa LA FERIA DEL POLLO de la norma iso 9001:2015.

6.4. Marco espacial

Para el caso de esta investigación, se realizará un proceso de observación a los sistemas de gestión de calidad aplicados anteriormente y a los procesos que se llevan a cabo dentro de la empresa LA FERIA DEL POLLO ubicada en el municipio de Viterbo (caldas) en sus dos establecimientos y en el municipio de santa rosa de cabal (Risaralda): la cual, se dedica a la comercialización de pollo crudo y sus partes, preservados a temperatura baja listo para su preparación.

6.5. Marco legal

La norma ISO 9001 del año 2015, la cual fue creada por la “INTERNATIONAL STANDARD ORGANIZATION” (ISO), en esta se especifica los requisitos para un sistema de gestión de calidad y como puede aplicarse a las organizaciones sin importar su producto o servicio que preste. También nos apoyaremos en la norma ISO 9000, la cual también da unas directrices acerca de la manera en que una organización opera sus estándares de calidad, tiempos de entrega y niveles de servicio y se complementa con la norma ISO 9001. Normas ISO 9000: Normas de calidad y gestión continua de calidad establecidas por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) que se pueden aplicar en cualquier tipo de organización o actividad sistemática, que esté orientada a la producción de bienes o servicios. Normas ISO 9001:2015 Elaborada por el Comité Técnico ISO/TC176 de ISO Organización Internacional para la Estandarización y especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales. (International Organization for Standardization, 2013)

Ley 87 de 1993: Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.

Ley 872 de 2003: Artículo 4) Requisitos para la implementación del sistema de gestión de calidad. Artículo 5) Funcionalidad del sistema de gestión de Calidad.

Ley 872 de 2003: Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño en términos de calidad y satisfacción.

Ley 1480 del 2011: Súper Intendencia de Industria y Comercio. Regula los derechos y las obligaciones que conllevan una relación comercial. Dando con ella prioridad al consumidor.

Decreto 2269 de 1993: El instituto colombiano de normas técnicas y Certificación, Icontec, es el organismo nacional de normalización, según el Decreto 2269 de 1993. El Icontec es una entidad de carácter privado, sin ánimo de lucro, cuya misión es fundamental para brindar soporte y desarrollo al productor y protección al consumidor. Colabora con el sector gubernamental y apoya al sector privado del país, para lograr ventajas competitivas en los mercados interno y externo. (Icontec, 2014)

7. Aspectos metodológicos

7.1. Tipo de estudio

Para el desarrollo de este proyecto, se llevará a cabo una investigación descriptiva, ya que se va aplicar la norma existente ISO 9001:2015, para lo cual se requiere analizar la empresa en su situación actual y de una forma natural.

7.2. Método de investigación

El método del proyecto es el Inductivo – deductivo, mediante este tipo de investigación se realizará la observación del estado actual de la empresa LA FERIA DEL POLLO frente al sistema de gestión de la calidad, se realizará el registro de lo encontrado, para así conocer los procesos que se llevan dentro de la organización. Con este método se recolectará la información necesaria de una forma sistemática y se procederá a la realización del proyecto.

7.3. Fuentes y técnicas de recolección de datos

7.3.1. Fuentes de datos primarios:

Se recolectará datos por el método de la observación, en donde se podrá identificar las conductas del personal, los procedimientos de la organización y los diferentes patrones que intervenga en la actividad comercial de la empresa.

7.3.2. Fuentes de datos secundarios:

Para realizar el presente trabajo también se tendrá en cuenta los documentos y registros de la empresa, también publicaciones de revistas, libros y diferentes trabajos sobre sistemas de gestión de calidad, que brinden el soporte necesario para cumplir con los objetivos del proyecto.

7.4. Fases de la investigación

- Comprender la norma ISO 9001:2015
- Diagnóstico de los documentos que tiene la empresa.
- Estudio de la planeación estratégica (misión, visión, política y objetivos)
- Identificación de los procesos que se llevan a cabo en la organización.
- Elaboración de los mapas de proceso.
- Elaboración de los procedimientos necesarios para cumplir con el sistema de gestión de calidad.
- Elaboración del manual de calidad para la empresa.
- Entrega de documentos a la organización.

8. Presentación y análisis de la información

8.1. Diagnostico del sistema de gestión de calidad de LA FERIA DEL POLLO.

Antes de documentar la información; los cuales, son requisitos por la norma ISO 9001:2015, se realizó un diagnóstico de la documentación con que contaba LA FERIA DEL POLLO:

Característica	Existe	Documentado	Implementado
Manual de funciones	no		
Manual de calidad	no		
Matriz de riesgos SG - SST	no		
Matriz de riesgos	no		
Direccionamiento estratégico	no		
Mapa de procesos	no		

8.2. Direccionamiento estratégico

8.2.1. Visión:

En el 2024 seremos el distribuidor preferido de pollo, cortes de pollo y otros alimentos nutricionales en todas las cocinas de las familias Risaraldenses.

8.2.2. Misión

Somos una distribuidora de pollos, sus cortes y otros alimentos nutricionales con la misión de satisfacer las necesidades alimenticias de los consumidores y facilitar la cantidad óptima para su alimentación.

8.2.3. Política de calidad

Nuestros locales y todas nuestras herramientas cuentan con las medidas de aseo correspondientes, para almacenar y comercializar productos frescos y de la más alta calidad del mercado para cumplir y demostrar todo el compromiso y el excelente servicio que prestamos a todos nuestros clientes, recordando siempre que nuestra filosofía es servir con la mentalidad de la mejora continua.

Matriz de Juran:

	calidad	Productos frescos	Precios bajos	servicio	variedad	compromiso	Garantía	aseo	
Productos frescos	150	175	5	25	30	100	75	120	680
Precios bajos.	18	105	15	15	6	36	9	24	228
Buena atención	12	14	2	50	12	40	30	48	208
Calidad de productos	120	140	4	20	4	40	60	160	548
amabilidad	6	7	1	25	2	12	9	8	70
Aseo	108	126	6	150	12	72	18	240	732
	414	567	33	285	66	300	201	600	

8.2.4. Valores

La política de calidad de “la feria del pollo”, está enmarcada en los siguientes valores institucionales:

- Solidaridad.
- Amor por el trabajo.
- Trabajo en equipo.
- La honestidad.
- El respeto por los clientes.

8.3. Presentación del manual de calidad

El Manual de calidad es una herramienta que nos permite facilitar la descripción del Sistema de Gestión de Calidad de la feria de pollo, por medio de este documento la empresa

Su objetivo fundamental es especificar los lineamientos de calidad y referenciar los procedimientos que permiten fomentar y aplicar la cultura de calidad reflejándose día a día en el mejoramiento continuo para todos los productos y servicios, cumpliendo de esta manera con las expectativas de proveedores y clientes internos y externos.

contenido:

1. Contexto de la organización
2. Liderazgo
3. Planificación del sistema de gestión de calidad
4. Soporte
5. Operación
6. Evaluación de desempeño
7. Mejora

ANEXO A.

8.4. Presentación del manual de procedimientos

En este documento se describen los procedimientos que se llevan a cabo en cada una de las áreas de la organización los cuales son necesarios y obligatorios para el cumplimiento de los requisitos estipulados en la norma ISO 9001: 2015

El propósito que tiene el manual de procedimientos es determinar las actividades que está realizando la organización en comparación a las que debería llevar a cabo para lograr el cumplimiento de sus metas.

ANEXO B.

Contenido:

1. Mapa de procesos.
2. Descripción de los procesos (de soporte, dirección y negocio)
3. Caracterización del proceso administrativo.
4. Caracterización del proceso comercial.
5. Caracterización del proceso financiero.

8.5. Presentación del manual de funciones

Se le denomina “Manual de funciones” no al documento específico sino al conjunto de documentos que define la estructura organizativa de la empresa. Así pues, listados los diferentes cargos que componen la compañía, se procede a definir claramente sus funciones, requisitos y competencias. Además, se incluyen responsabilidades y condiciones de trabajo.

Este documento busca describir detalladamente la identificación, funciones, responsabilidades y los requisitos de cada uno de los cargos que existen.

El propósito del manual de funciones es comprobar si los colaboradores de la organización están cumpliendo con las responsabilidades adquiridas en el cargo y apoyar en la contratación y distribución de tareas del personal.

ANEXO C.

CONTENIDO:

1. Administrador
2. Operario

2.6. Presentación de la matriz de riesgos

Contiene la información del recurso humano, del contexto de la empresa, partes interesadas, productos-requisitos, Riesgos y oportunidades asociados al negocio y a los procesos. Incluye comunicación externa e interna de la empresa

ANEXO E. Matriz de riesgos:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/13AjSsw18nU2N53KgnNp2lQz0gnbURIX6JsuiL26Q7l/edit?usp=sharing>

Conclusiones

- El proyecto permitió establecer las bases requeridas para la implementación y mejora continua del SGC de la empresa, quedando documentado cada uno de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
- Se realizó todos los elementos estratégicos que componen la organización, objetivos de calidad, principios y valores, así como misión y visión, definiendo claramente el actuar de la compañía y estableciendo un rumbo de actuar a partir de la decisión de metas y objetivos claros, medibles y alcanzables.
- Se hizo un diagnóstico inicial de la empresa, para identificar los procedimientos que no estaban documentados.
- Se elaboraron los procedimientos operativos, se realizó la caracterización de los procesos, formatos y manuales en base a la norma ISO 9001:2015 que se espera forme parte de la información documentada del SGC tras su implementación.
- La propuesta documental de un SGC se resume en el Manual de Calidad el cual se consolida como una guía con las directrices y posibles evidencias para dar cumplimiento con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, pudiendo este SGC ser implementado cuando la empresa lo disponga.

Recomendaciones

- El gerente de la feria del pollo debe proporcionar los recursos necesarios para la implementación y auditoria del Sistema de Gestión de Calidad para la certificación ISO 9001:2015.
- Es importante que todo el personal se comprometa y cumpla con las responsabilidades establecidas en cada uno de los procesos que le corresponden, igualmente se deben aplicar las acciones correctivas y preventivas necesarias evidenciando así el mejoramiento continuo del sistema.
- Capacitar a todo el personal, sobre la importancia de aplicar el manual de calidad, funciones y procedimientos
- El Manual de Calidad deberá ser un documento que se aplique, se supervise y se actualice conforme a las necesidades que se presenten en la organización.
- La inversión de la aplicación del manual de calidad conlleva a la empresa a la mejora continua..
- Mantener actualizado los documentos de cada proceso permitiendo la vigencia de estos dentro del sistema de gestión de calidad en la Distribuidora con base en la norma ISO 9001:2015 para evitar futuros hallazgos que entorpezcan una certificación

Anexo A. Manual de calidad:

4. contexto de la organización					
4.1. Conocimiento de la organización y su contexto					
4.1.1. Resumen histórico					
<p>La feria del pollo comienza el 13 de agosto del 2016, con las ganas de emprender de un joven virginiano y de tener su propio negocio, animado por un tío y otros familiares; los cuales, en ese momento tenían también negocios de la misma línea, motivaron a este joven emprendedor de 33 años a abrir su primer negocio, el cual, consiste en la venta de pollo y sus partes; negocio al que nombro “la feria del pollo”. Su primer local abrió las puertas al servicio de los habitantes del municipio de Viterbo Caldas con un solo empleado para atender a los clientes; en donde, tiempo después inauguraría su segundo local en el mismo municipio. Ahora “la feria del pollo” se encuentra en dos municipios del eje cafetero y que cuenta con alrededor de 9 empleados en su totalidad.</p>					
4.1.2. Misión					
<p>Somos una distribuidora de pollos, sus cortes y otros alimentos nutricionales con la misión de satisfacer las necesidades nutricionales de los consumidores y facilitar la cantidad óptima para su alimentación.</p>					
4.1.3. Visión					
<p>En el 2024 seremos el distribuidor preferido de pollo, cortes de pollo y otros alimentos nutricionales en todas las cocinas de las familias Risaraldenses.</p>					
4.1.4. Dofa					
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Debilidades</th><th>Amenazas</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> Estructura organizacional débil Poca capacidad de clientes en los locales. Único dueño encargado de las decisiones Falta de manual de funciones. Poco personal. Falta de control logístico con inventarios. </td><td> <ul style="list-style-type: none"> Generador de nuevos negocios parecidos al nuestro. Factores ambientales como terremotos, inundación, lluvias fuertes, entre otros. Economía de la comunidad. Virus avícolas. Recesión económica. Aumento de costos. Clima. Delincuencia. </td></tr> </tbody> </table>	Debilidades	Amenazas	<ul style="list-style-type: none"> Estructura organizacional débil Poca capacidad de clientes en los locales. Único dueño encargado de las decisiones Falta de manual de funciones. Poco personal. Falta de control logístico con inventarios. 	<ul style="list-style-type: none"> Generador de nuevos negocios parecidos al nuestro. Factores ambientales como terremotos, inundación, lluvias fuertes, entre otros. Economía de la comunidad. Virus avícolas. Recesión económica. Aumento de costos. Clima. Delincuencia. 	
Debilidades	Amenazas				
<ul style="list-style-type: none"> Estructura organizacional débil Poca capacidad de clientes en los locales. Único dueño encargado de las decisiones Falta de manual de funciones. Poco personal. Falta de control logístico con inventarios. 	<ul style="list-style-type: none"> Generador de nuevos negocios parecidos al nuestro. Factores ambientales como terremotos, inundación, lluvias fuertes, entre otros. Economía de la comunidad. Virus avícolas. Recesión económica. Aumento de costos. Clima. Delincuencia. 				

4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Proveedores:

Mac pollo tel 018000 970801

Bucaneros tel 018000 768378

La finca..... tel 018000 878999

Solla..... tel 018000 874321

Clientes: (algunos)

Lolita perez cel 13211212

Mariano calle cel 23323234

Elver Martínez cel 44552565

Asadero campi ... cel 67893212

Partes interesadas	Que esperan	Que esperamos
Vecinos	Empleo, respeto, seguridad, tranquilidad.	Seguridad, respeto y buena relación.
Proveedores	Pagos oportunos, confianza, buena relación.	Calidad, buena relación, compromiso, puntualidad.
Gobierno	Cumplimiento de normas, pago de impuestos, creación de empleos.	Seguridad, comunicación, buena relación.
Clientes	Calidad, buen servicio, seguridad, compromiso.	Buena relación, fidelidad, respeto.
Trabajadores	Pagos a tiempo, compromiso, seguridad,	Compromiso, puntualidad, responsabilidad, buen

	pago de prestaciones, buen ambiente laboral, acompañamiento.	ambiente laboral, honestidad y respeto
--	--	---

4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

La feria del pollo aplica los sistemas de gestión de calidad en todos los procesos que se realizan dentro de los locales físicos para la comercialización de alimentos nutricionales.

Exclusiones:

En la comercializadora “la feria del pollo” los alimentos para distribución no sufren cambios químicos, como por ejemplo de cocción, asado u otros procesos.

Alcance locativo:

el sistema de gestión de calidad aplicará a los tres locales actuales de la comercializadora de alimentos “la feria del pollo”; los cuales, se encuentran ubicados en los siguientes sitios:

- La feria del pollo, Viterbo caldas, calle 3 # 11 – 68 local 1.
- La feria del pollo #2, Viterbo caldas, calle 12 # 22 – 12 local 1
- La feria del pollo, Santa Rosa, calle 34 # 20 – 14 local 1

4.4. Sistema de gestión de calidad y sus procesos

4.4.1. Caracterización de procesos

Anexo B.

4.4.2. Mapa de procesos

Anexo B.

5. Liderazgo

5.1. Liderazgo y compromiso

5.1.1. Liderazgo y compromiso con el sistema de gestión de la calidad

La organización evidencia liderazgo revisando los objetivos, seguimiento, la alta gerencia debe conocer todos los procesos

Presupuesto para SGC:

Presupuesto para el sistema de gestión de la calidad SGC	
Actividad	Valor
Capacitación de alta dirección y trabajadores en general.	4.000.000
Formación de auditor interno	1.000.000
Certificación	5.400.000
Evaluación de implementación	500.000
Total	10'900.000

5.1.2. Enfoque al cliente

nuestra empresa se enfoca en las necesidades de nuestros clientes visitándolos, conociendo y aceptando todas las quejas y reclamos, conociendo todos los procesos de comercialización de nuestros productos.

5.2. Política de calidad

Nuestros locales y todas nuestras herramientas cuentan con las medidas de aseo correspondientes, para almacenar y comercializar productos frescos y de la más alta calidad del mercado para cumplir y demostrar todo el compromiso y el excelente servicio que prestamos a todos nuestros clientes, recordando siempre que nuestra filosofía es servir con la mentalidad de la mejora continua.

La política de calidad de “la feria del pollo”, está enmarcada en los siguientes valores institucionales:

- Solidaridad.
- Amor por el trabajo.
- Trabajo en equipo.
- La honestidad.
- El respeto por los clientes.

La política de calidad de nuestra empresa se realizó por el método de valoración de juran o matriz de james juran

Matriz de james juran

	calidad	Productos frescos	Precios bajos	servicio	variedad	compromiso	Garantía	aseo	
Productos frescos	150	175	5	25	30	100	75	120	680
Precios bajos.	18	105	15	15	6	36	9	24	228
Buena atención	12	14	2	50	12	40	30	48	208
Calidad de productos	120	140	4	20	4	40	60	160	548
amabilidad	6	7	1	25	2	12	9	8	70
Aseo	108	126	6	150	12	72	18	240	732
	414	567	33	285	66	300	201	600	

5.3. Roles y responsabilidades

La organización cuenta con todos los elementos conforme la norma de SGC lo exige que es el manual de procedimiento del área de recursos humano y los perfiles de cargo.

Anexo C.

6. Planificación para el sistema de gestión de la calidad

6.1. Mapa de riesgos (mapa de riesgos y espina de pescado para uno de los riesgos)

Anexo D. Mapa de riesgos

6.2. Objetivos de calidad y planificación de para lograrlo

Anexo F. Objetivos de calidad y objetivos institucionales

6.3. planificación de los cambios

Los cambios son planificados, la organización cuenta con un procedimiento para planificar cambios de lo que normalmente se hace en la empresa para cumplirle al cliente.

7. Apoyo

7.1. Recursos

7.1.1. Generalidades

La empresa cuenta con un presupuesto financiero del sistema de gestión de la calidad; el cual, esta anexa en el numeral 5.1.

7.1.2. Personas

La empresa tiene un manual de funciones donde están todos los requisitos de los cargos. Esto se encuentra en el numeral 5.3. de la norma.

7.1.3. Infraestructura

Las maquinas, equipos, computadores, etc., debe estar en las condiciones optimas para brindar el servicio y cuentan con los programas de mantenimiento preventivo.

Mantenimiento preventivo:

Mantenimiento preventivo	
Equipo	Perido de mantenimiento
computador	anual
refrigeradores	semestre
cuchillos	semanal
local	diario
caja registradora	semestre
balanzas de peso	semestre
bandejas	diario

7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos

La empresa cuenta con todas las condiciones necesarias para que no se presten daños en nuestros productos, el comité de seguridad hace las revisiones de seguridad necesaria para que no se vean afectado la calidad de nuestros productos.

7.1.5. Recursos de seguimiento y medición

La empresa con todos los instrumentos de medida para el control de calidad para que nuestros productos sean confiables cuenta con la calibración reglamentaria en nuestros refrigeradores y balanzas de peso.

Instrumentos que se deben calibrar en nuestra empresa:

1. Refrigeradores.
2. Balanzas de peso.

7.1.6. Conocimientos organizativos

Los cargos de nuestra empresa están ocupados con personas que cumplen con las características de nuestros manuales de funciones y los perfiles de cargo. La empresa brinda el programa de capacitaciones anual para la mejora continua de todos sus empleados de nuestra empresa.

7.2. Competencia

En el manual de funciones y de responsabilidades que se encuentra en el capítulo 5.3 del manual de calidad están todos los requisitos que deben tener las personas para cada uno de los cargos.

7.3. Toma de conciencia

La empresa una vez al año hace encuesta de clima organizacional, donde incluye si conocen la política y los objetivos de nuestra empresa y si el sistema de gestión de la calidad le aportado para su mejora continua, el nivel de satisfacción y de acuerdo a los resultados para formular la mejora continua del próximo año.

Encuesta de clima organizacional

1. ¿Se encuentra a gusto trabajando en la organización?
2. ¿Considera que la empresa es un buen lugar para trabajar?
3. ¿Su carga laboral es acorde a lo establecido en el contrato laboral?
4. ¿Existe comunicación dentro de mi grupo de trabajo?
5. ¿Las remuneraciones están al nivel de los sueldos de mis colegas en el mercado?
6. ¿La distribución de la carga de trabajo que tiene mi área es?
7. ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción por pertenecer a la organización?

7.4. Comunicación

La empresa cuenta con un procedimiento para la comunicación interna y externa. Nuestra comunicación interna es por medio de canales de comunicación interna y para la comunicación externa cuenta con un orden jerárquico de personas que pueden brindar información de la empresa a personas externas a la empresa.

7.5. Procedimiento de información documentada

Responsable: jefe de calidad

Objetivo

estandarizar la documentación a cumplir.

Glosario

Términos:

7.5.1. generalidades

- Los documentos deben ser legibles
- No se puede usar lápiz
- No deben tener tachones ni borrones.
- Los documentos deben estar en el lugar adecuado y la persona adecuada.

7.5.2. creación y actualización

Conforme la norma lo indica, la empresa “**la feria del pollo**” tiene los siguientes procedimientos de carácter obligatorio en el proceso de creación y actualización de documentos dentro del sistema de gestión de calidad.

Obligaciones de registro:

Revisar: aparece el nombre cargo y fecha de la persona que reviso el nuevo documento o actualización.

Aprobación: debe aparecer el nombre, cargo y fecha de la persona quien aprobó la creación o actualización de documentación.

Elaboración: Es necesario que el documento cuente con los datos de la persona que elaboro el documento o lo modifíco

Versión: numero de la versión del documento en caso de actualización o creación.

Fecha de vigencia: la fecha de vigencia en toda la documentación existente, modificada o por crear tendrá una fecha de vigencia de cinco (5) años luego de ser indexado.

Tiempo de retención: los documentos correspondientes a la empresa estarán en retención hasta que la empresa cierra sus puertas.

Nota importante: todo documento debe estar indexado y tener numeral.

7.5.3. control de la información documentada

Control de registro

Nombre del documento	Código	Ubicación del documento original	Como se recupera el documento	Tiempo de retención	Disposición final
				siempre	

Control de documentos

Nombre	código	Versión	Fecha de vigencia	Razón de cambio	Fecha de cambio	reviso	Aprobación

8. Operación

8.1. Planificación y control operacional

La empresa cuenta con todos los planes de calidad de los procesos.

8.2. Determinar requisitos para los productos y servicios

8.2.1. Comunicación con los clientes

Nuestra empresa cuenta con un procedimiento para que los clientes se puedan comunicar con los directivos, para darle respuesta a sus consultas, quejas y reclamos sobre nuestros productos y atención.

8.2.2. Determinación de los requisitos relativos a los productos y servicios

Nuestra empresa enseña y da a conocer por medio de catálogos las características de nuestros productos.

8.2.3. Revisión de los requisitos relacionados con productos y servicios

La empresa cuenta con el procedimiento de pruebas aleatorias para verificar si nuestros productos cuentan con las características declaradas y descritas en nuestros catálogos.

8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios

8.3.1. Generalidades

Nuestra empresa cuenta con un procedimiento y un plan para el diseño y desarrollo.

8.3.2. Planificación del diseño y desarrollo

Nuestra empresa cuenta con un plan del diseño y desarrollo que es el procedimiento, especificando responsables, los riesgos, las especificaciones de calidad o técnicas y los documentos requeridos.

8.3.3. Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

Nuestra empresa tiene todos los elementos de entrada para hacer un diseño, las encuestas, solicitudes de clientes, las normas y códigos, evaluaciones de los comités de bioética, recursos económicos y de personas, las especificaciones técnicas físicas solicitadas, consecuencias potenciales riesgos del fracaso. Y debe incluir:

- Los requisitos con sus especificaciones que se deben cumplir.
- Los requisitos legales y reglamentarios existentes.
- Las normas y códigos de práctica "Comité de Bioética" que la organización se ha comprometido.
- cumplir.
- Especificar los recursos internos y externos que se requieren para realizar el D/D.
- Evaluar el riesgo del fracaso y sus consecuencias.
- Especificar los niveles de control del D/D en sus etapas.

8.3.4. Control del diseño y desarrollo

Nuestra organización asegura que se cumplan las siguientes acciones

- Que se conocen los resultados esperados en las etapas del D/D
- Que se hacen las REVISIONES según lo planificado en el D/D.
- Que se realizan las VERIFICACIONES, que requisitos se especificaron en la entrada y como dieron a la salida del D/D.
- Que se realice las validaciones por el cliente en las etapas del D/D que se requiera de ella.

la organización mantiene los registros de las revisiones, verificaciones, y validaciones, cumpliendo todas las etapas del D/D.

8.3.5. Elementos de salida del diseño y desarrollo

La organización hace cumplir los requisitos solicitados en la entrada y que se debe hacer seguimiento y mediciones posteriores a las entregas del producto o servicio solicitados, dejando registro de esto, cumpliendo además con:

- Que los requisitos o sus especificaciones que se establecieron a la entrada correspondan a los resultados a la salida del D/D.
- Lo que se D/D sirva para lo que se planifico posteriormente.
- Se debe referenciar los instrumentos de medida y seguimiento que se requirió utilizar y que cumplen sus requisitos.
- Que los productos y servicios del D/D cumplan con normas de seguridad.

8.3.6. Cambios del diseño y desarrollo

registrar cualquier cambio que se realice a las especificaciones originales planeadas a la entrada del D/D, si se hacen cambios, se debe informar a todos los interesados, y se dejan registros de esos cambios.

8.4. Control de los productos o servicios suministrados externamente (compras)

Nuestra empresa cuenta con un procedimiento de compras.

8.4.1. Generalidades

Nuestra empresa tiene un procedimiento de compras, como las debe hacer, como selección de los principales proveedores y que anualmente los evalúa con los criterios mencionados anteriormente, que si incumplen se lo deben notificar y es posible de cambiarlos, si siguen incumpliendo.

8.4.2. Tipo y alcance del control de la provisión externa

Nuestra empresa cuenta con formatos para elaborar las pruebas físicas de las compras de materias primas, insumos, repuestos etc. De productos o servicios contratados externamente.

8.4.3. Información para los proveedores externos

Nuestra empresa tiene formato de solicitud de compra de bienes materiales o servicios que incluye todas las especificaciones exigidas para cumplir con la norma.

8.5. Producción y la prestación del servicio

8.5.1. Control de la producción y la prestación del servicio

Nuestra empresa cuenta con los procedimientos, equipos y personas competentes para hacer pruebas y asegurar el cumplimiento de las especificaciones técnicas de los productos y servicios prestados.

8.5.2. Identificación y trazabilidad

Nuestra empresa cuenta con códigos de barra o QR en sus productos lo que facilita hacer identificación y trazabilidad.

8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

Nuestra empresa cuenta con un procedimiento para el manejo de los productos que no son nuestros, pero que por alguna circunstancia están en nuestra propiedad.

8.5.4. Preservación

La empresa cuenta con un proceso para el adecuado manejo de las materias primas desde que se adquieren hasta que se entrega a nuestros clientes.

8.5.5. Actividades posteriores a la entrega

Nuestra empresa cuenta con procedimientos, catálogos, avisos etc. con información a los clientes de los cuidados que deben tener con el uso del producto.

8.5.6. Control de los cambios

la empresa cuenta con los formatos necesarios para la documentar los cambios y modificaciones que se hacen en los procesos y documentos; además, cuenta con un plan b para el sistema de gestión de la calidad.

8.6. Liberación de los productos y servicios

Nuestra empresa cuenta con la especificación de los cargos de las personas todos los formatos y registros de los vistos buenos en cada etapa del proceso productivo y de entrega del producto a nuestros clientes.

8.7. Control de los elementos de salida del proceso de los productos y servicios

Nuestra empresa cuenta con un procedimiento a seguir cuando se presentan no conformidades en los procesos de producción y prestación del servicio resumiendo lo especificado anteriormente.

9. Evaluación de desempeño

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1. Generalidades

Nuestra empresa mide nuestros productos, procesos, clientes, empleados, proveedores y todo lo que esta relacionado con mi negocio y utiliza las siguientes herramientas estadísticas como las cartas de control, regla de Pareto 80-20 y las 7 herramientas de la estadística.

9.1.2. Satisfacción del cliente

Nuestra empresa aplica una encuesta anual a los principales clientes de la empresa para medir su nivel de satisfacción.

Encuesta de satisfacción

1. ¿Es útil el uso de nuestros servicios/productos para usted?
2. ¿Cómo le parece el aspecto profesional de nuestra empresa?
3. ¿Cuál es la calidad de nuestros productos en la comparación con las empresas de competencia?
4. ¿Le parecen los precios de los productos más aceptables que los de las empresas de competencia?
5. ¿De qué calidad es nuestro servicio a los clientes?
6. ¿Está a gusto con la atención de nuestros empleados?
7. ¿Cuál es su evaluación total de nuestra empresa?
8. ¿Recomendaría nuestra empresa a los demás?

9.1.3. Análisis y evaluación

Nuestra empresa va a medir con referencia al numeral 9.1.1 que tipo de análisis y evaluación estadística se hace.

9.2. Auditorías internas

Nuestra empresa tiene un programa anual de auditorías internas que hacen sus auditores internos cada mes (empleados de la empresa)

9.3. Revisión por la dirección

Nuestra empresa cuenta con un programa de la revisión por la dirección, la dirección debe revisar:

- a. Revisar el estado de las anteriores revisiones por la dirección.
 - b. b-Deben incluir el estado de los riesgos internos y externos identificados y su estado.
 - c. El estado del desempeño del SGC sus indicadores, tendencias etc. De:
 - 1-Estado de las correcciones y acciones correctivas del resultado de auditorías internas, externas, y de no conformidades encontradas en el sistema.
 - 2-Hacer seguimiento y evaluaciones de los resultados de las mediciones realizadas.
 - 3-Evaluar el resultado de las auditorías internas y externas.
 - 4-Revisar el estado de la evaluación de la satisfacción de los clientes.
 - 5-Revisar el estado del resultado de la evaluación de los proveedores.
 - 6-Revision de los recursos asignados para el SGC para mantener eficazmente el sistema.
 - 7-El desempeño de los procesos, y el estado del cumplimiento de las especificaciones técnicas de los productos y servicios.
- Revisar el estado de la evaluación de toma de conciencia (clima organizacional) de los empleados.
- Revisar el estado de cumplimiento de los objetivos de calidad de la empresa.
- El estado de quejas y reclamos de los clientes.
- El estado de la evaluación de desempeño de los empleados.
- Revisar la política de calidad si se requiere.
- d. Revisar el estado como se encuentra el programa de gestión de los riesgos,
 - e. Hacer revisión de las posibles oportunidades para mejora continua de la empresa.

10. Mejora

10.1. Generalidades

Nuestra empresa La organización en general debe aplicar la mejora continua de los procesos, productos, servicios y a todo lo que resulte de las revisiones por la dirección, del resultado de las auditorías internas y externas, del programa de los objetivos de calidad etc. Y debe incluir:

- b. la mejora de los procesos para prevenir no conformidades.
- c. Mejorar los productos y servicios, para cumplir con requisitos de los clientes.
- d. Mejorar el desempeño de todo el SGC.

10.2. No conformidad y acción correctiva

La empresa tiene un formato donde se estudian las no conformidades y hacer las acciones correctivas por producto de auditorías externas e internas, a proveedores y clientes y siempre se hacen las correcciones inmediatas y se registran cada una de ellas.

10.3. Mejora continua

Nuestra empresa tiene como filosofía la aplicación de la mejora continua y utiliza cartas de control, Pareto, lluvia de ideas etc . para medir la eficacia del SGC.

	Elaboro	Reviso	Aprobó
Nombre			
Cargo			

	Elaboro	Reviso	Aprobó
Nombre	Nicolas Cabrera O.	Jhon jener Aguirre	Edwin Aguirre
Cargo	Jefe de RRHH	Jefe de calidad	propietario
Fecha			

Anexo B.

Mapa de procesos

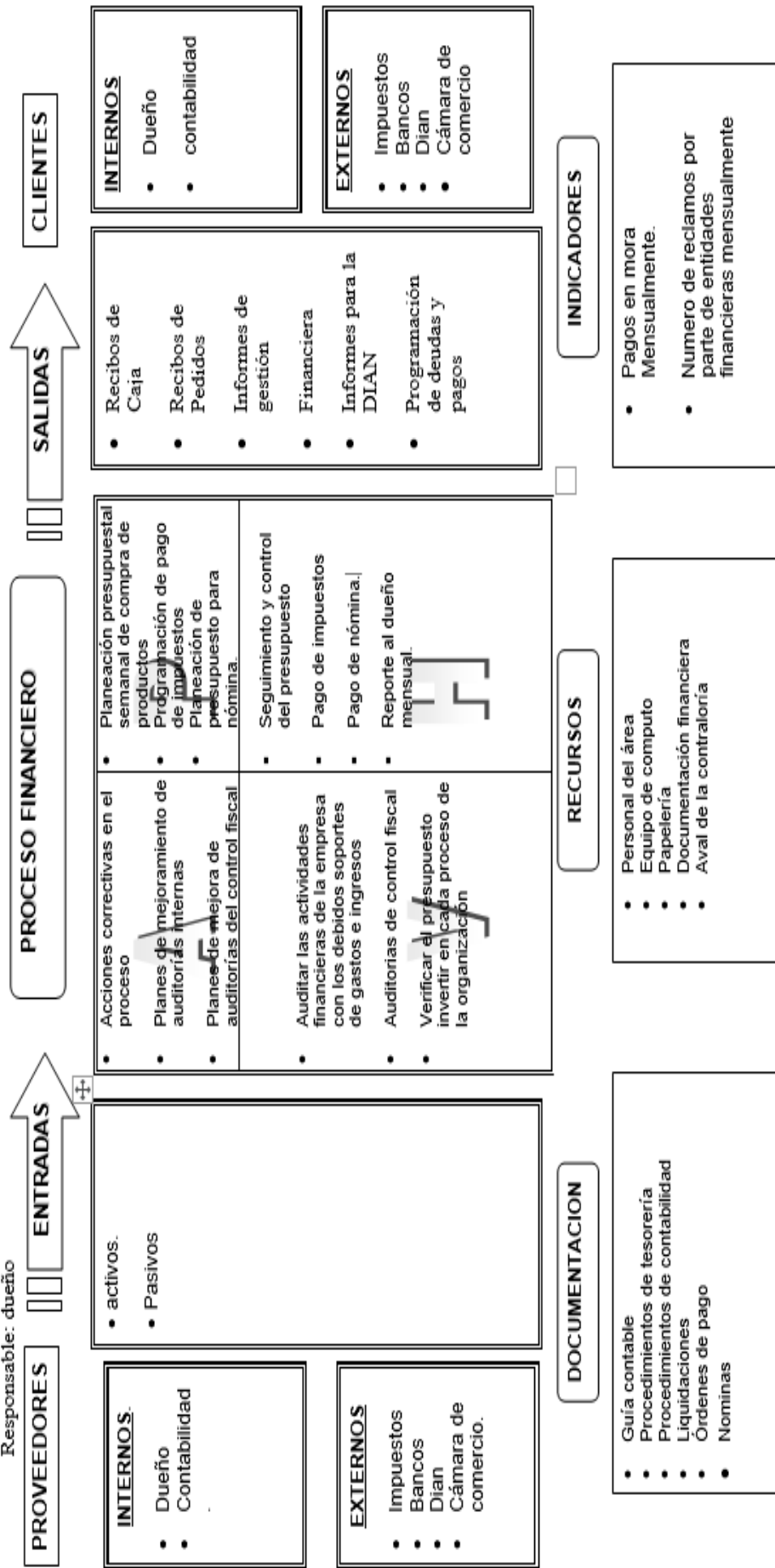


CARACTERIZACIÓN PROCESO RESPONSABLE:

Objetivo: Manejar el oportuno control de los recursos financieros de la empresa

Autoridad: dueño

Responsable: dueño

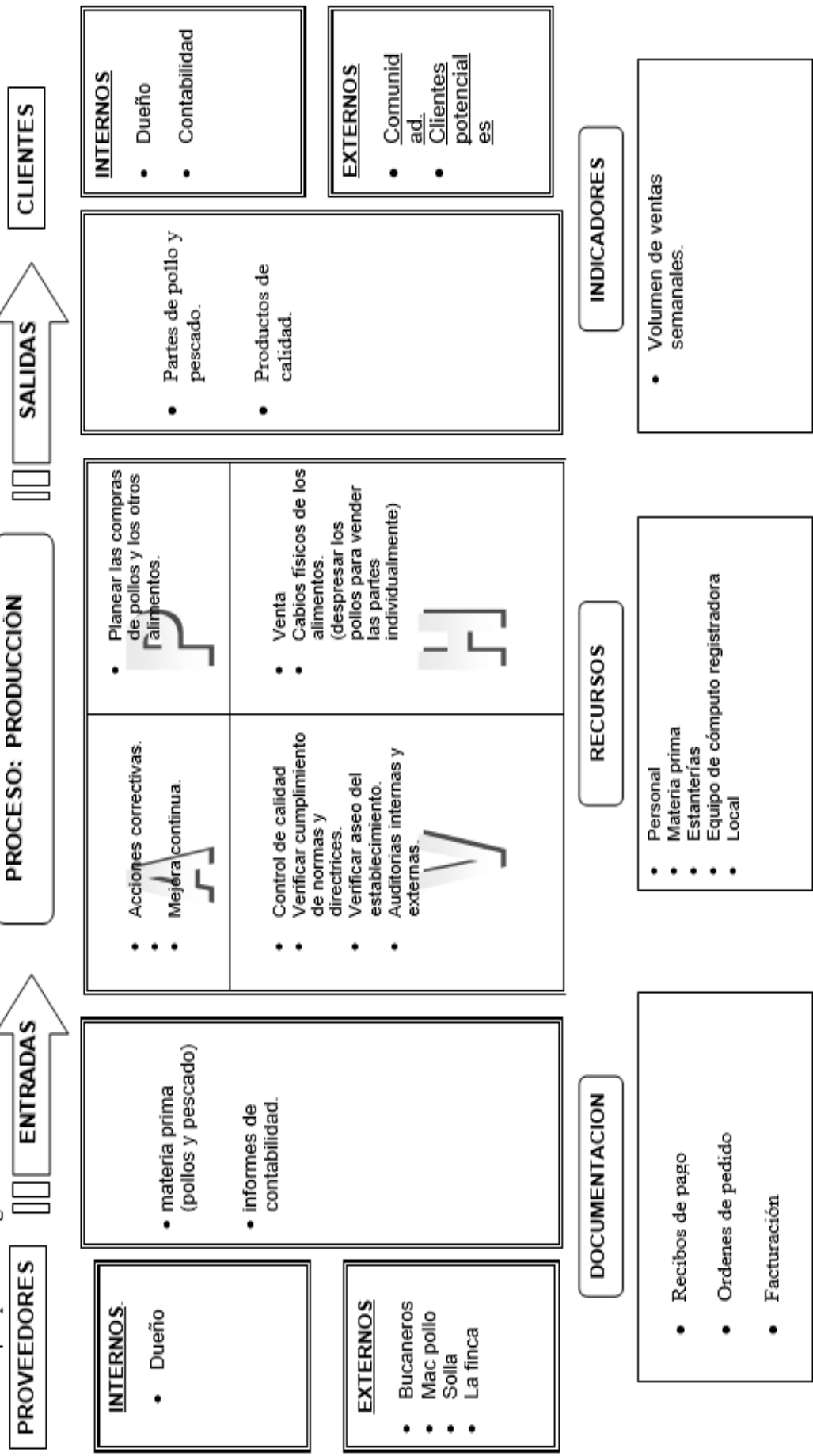


CARACTERIZACIÓN PROCESO

Objetivo: Distribuir eficazmente la materia prima en los puntos de venta

Autoridad: gerente de mercadeo

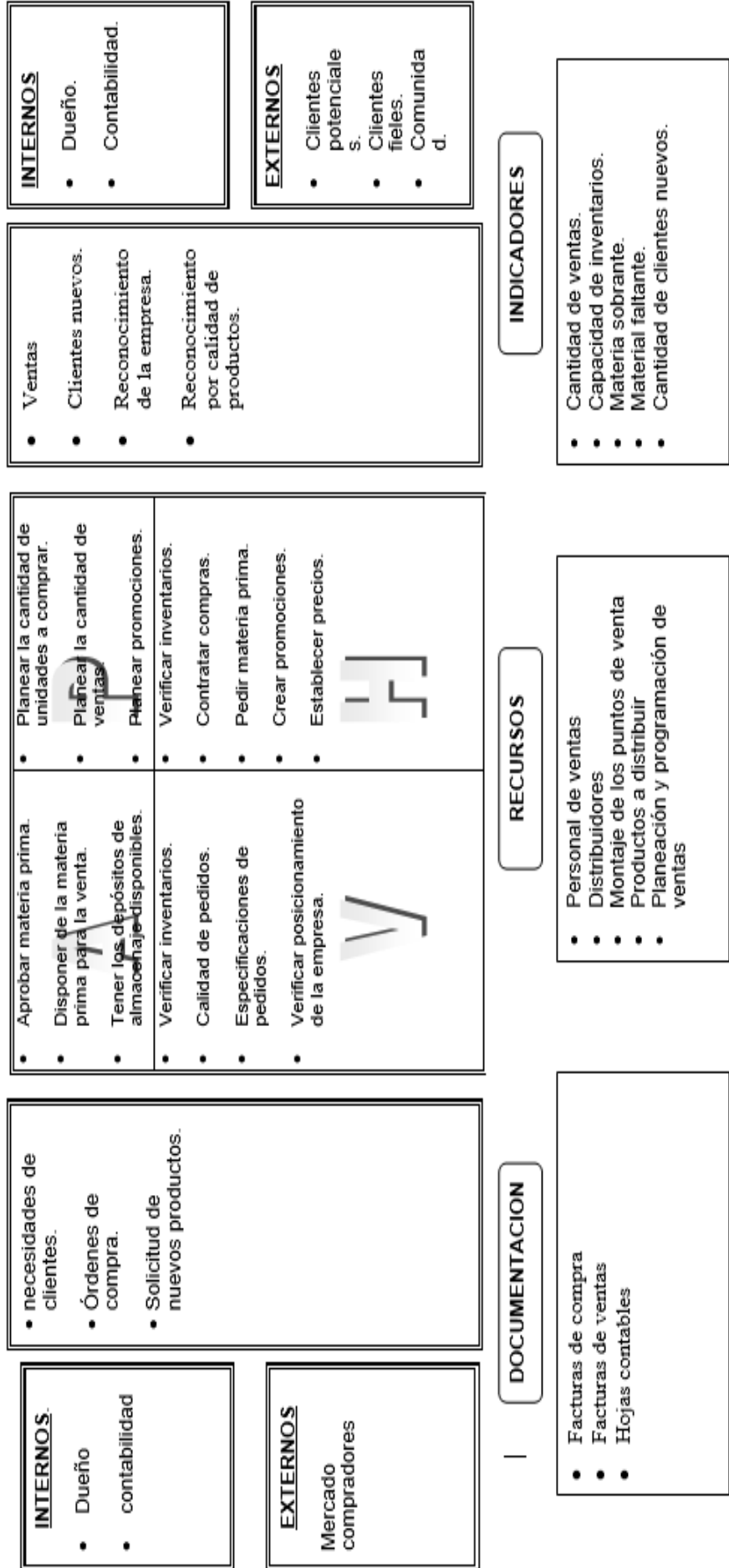
Responsable: gerente de mercadeo



CARACTERIZACIÓN PROCESO RESPONSABLE:

Objetivo: Comercializar productos de calidad y asesorar al cliente por el mejor producto
 Autoridad: dueño

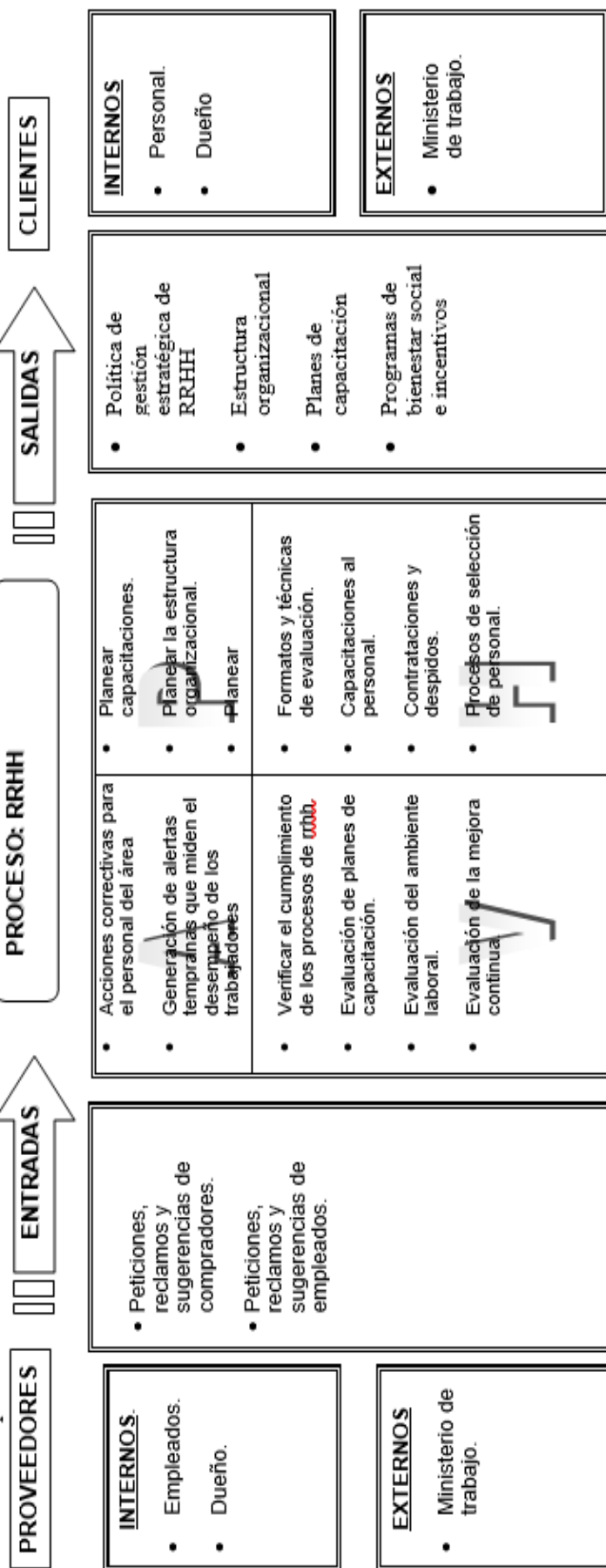
Responsable: dueño



CARACTERIZACIÓN PROCESO

Objetivo: Gestionar las competencias del talento humano de forma oportuna en un ambiente laboral responsable:
 Autoridad: dueño

Responsable: dueño.



Anexo C. Manual de funciones (roles y responsabilidades)

La Feria del Pollo Área de Recursos Humanos			
Versión 1	Fecha de vigencia:	Código: F1-RRHH	Pag 1 de 1

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Gestión de recursos humanos
RESPONSABLE: jefe de recursos humanos
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: <ol style="list-style-type: none">1. Identifica las necesidades de personal: Con base en las necesidades actuales y a futuro de la empresa, se identifica el tipo de persona en términos de su educación, formación, habilidades y experiencia que necesita la empresa. Cuando está plenamente identificado qué persona se necesita, se puede desarrollar el perfil de cargo.2. Realiza convocatorias: Son externas cuando se ofrece de puertas para afuera, donde puede aplicar cualquier persona externa a la organización que cumpla (o crea cumplir) los requisitos del cargo.3. Evaluación y selección de personal: Realiza todos los filtros que se consideren pertinentes para conseguir que la empresa se quede con el candidato más idóneo. Gestión humana se encarga de realizar las siguientes actividades para seleccionar a su personal:<ul style="list-style-type: none">• Entrevistas: Pueden ser individuales o grupales.• Pruebas psicotécnicas• Recepción de hoja• Polígrafo.• Examen médico.4. Contrata y vincula: En esta etapa, la persona seleccionada firma el contrato. También puede firmar convenios o servicios adicionales que la empresa ofrece a sus empleados.5. Realiza inducción: Normalmente hay dos tipos de inducción. La inducción de la empresa, donde se le muestra al empleado la empresa, su historia, sus características y un sin número de cosas y la inducción del cargo, que ya no es

responsabilidad de gestión humana. En ella, el jefe directo muestra específicamente cuáles serán las funciones y responsabilidades de la persona recientemente contratada.

6. Realiza evaluación de la competencia del personal: Evaluar la competencia del personal permite a la empresa definir la formación que debería brindar con la finalidad de mejorar sus procesos. Evalúa como se encuentra el personal en términos de educación, habilidades, formación y experiencia. Es importante no confundir con evaluación de desempeño, pues esta se enfoca en las funciones y responsabilidades del empleado.
7. Suministra formación: Capacitaciones, seminarios, diplomados, talleres y todo lo que la empresa considere para aumentar la competencia del personal de la empresa. Es coordinada por gestión humana.
8. Realiza actividades para toma de consciencia: El personal debe ser consciente de la misión y la visión de la empresa, a qué proceso pertenece, cuál es el impacto de sus actividades en la empresa o en la calidad del producto y cómo contribuye al logro de los objetivos. Gestión humana, en conjunto con cada área, se encarga de concienciar al personal en estos y otros aspectos relevantes. Formas de realizarlo es a través de boletines, campañas, dinámicas empresariales, etc.
9. Realiza evaluación de desempeño: Tiene como objetivo determinar qué tan bien se ha desempeñado el empleado realizando sus funciones y cumpliendo sus responsabilidades durante un periodo.

--

<p align="center">La Feria del Pollo PERFIL DE CARGO</p>			
<p>Versión 1</p>	<p>Fecha de vigencia:</p>	<p>Código: 12233</p>	<p>Pag 1 de 1</p>

NOMBRE DEL CARGO: operario
DEPENDENCIA: dueño
OBJETIVO
FUNCIONES DEL CARGO
<ul style="list-style-type: none"> • Manejo productos con eficiencia y eficacia, según las especificaciones técnicas de los mismos. • Evitar y reducir los desperdicios de material en la producción. • Evitar accidentes. • Conservar los bienes productivos en condiciones seguras y preestablecidas de operación.
RESPONSABILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de dinero • Manejo de información • Manejo de equipos
REQUISITOS DEL CARGO
<p>Habilidades y competencias</p> <p>Competencias Específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asumir Responsabilidades • Comunicar Efectivamente • Trabajar en Equipo • Servir al Usuario Interno y Externo • Desarrollar procesos con calidad

- Establecer relaciones interpersonales efectivamente

Competencias Misionales

- Organizar
- Facilitar procesos con resultados
- Resolver problemas Controlar y evaluar, solución de conflictos.

Habilidades:

Liderazgo, seguridad, adaptabilidad, auto control, creatividad, recursividad., cumplimiento entrega sus trabajos, cumplimiento del horario, flexibilidad, amabilidad.

Educación:

Secundaria
Curso de Manejo de alimentos (opcional)

Experiencia:

RIESGOS

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
	Jefe de calidad	Jefe de RRHH

<h2>La Feria del Pollo</h2> <h3>PERFIL DE CARGO</h3>			
Versión 1	Fecha de vigencia:	Código: 12233	Pag 1 de 1
NOMBRE DEL CARGO: Administrativo			
DEPENDENCIA: dueño			
OBJETIVO			
<ul style="list-style-type: none"> • Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa. • Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas, información obtenida y/o necesidades detectadas. • Gestionar los procesos de tramitación administrativa empresarial en relación a las áreas comercial, financiera, contable y fiscal de la empresa, según los procesos y procedimientos administrativos aplicando la normativa vigente y en condiciones de seguridad y calidad. 			
FUNCIONES DEL CARGO			
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar la gestión administrativa de procesos comerciales, llevando a cabo tareas de documentación y actividades de negociación con proveedores y de asesoramiento y relación con el cliente. • Tramitar y realizar la gestión administrativa en la presentación de documentos en diferentes organismos y administraciones públicas en plazo y formas requeridas. • Atender al público, atendiendo incidencias y reclamaciones de los clientes a través de diferentes vías: teléfono, correo electrónico, personalmente, etc. 			
RESPONSABILIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de dinero 			

<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de personas • Manejo de información • Manejo de equipos 								
REQUISITOS DEL CARGO								
<p>Habilidades y competencias</p> <p>Competencias Específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asumir Responsabilidades • Comunicar Efectivamente • Trabajar en Equipo • Servir al Usuario Interno y Externo • Desarrollar procesos con calidad • Establecer relaciones interpersonales efectivamente <p>Competencias Misionales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organizar • Facilitar procesos con resultados • Resolver problemas Controlar y evaluar, solución de conflictos. <p>Habilidades:</p> <p>Liderazgo, seguridad, adaptabilidad, auto control, creatividad, recursividad., cumplimiento entrega sus trabajos, cumplimiento del horario, flexibilidad, amabilidad.</p> <p>Educación:</p> <p>Secundaria Estudios relacionados con administración</p> <p>Experiencia: 6 meses de experiencia</p>								
RIESGOS								
<table border="1"> <tr> <td>Elaborado por:</td> <td>Revisado por:</td> <td>Aprobado por:</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Jefe de calidad</td> <td>Jefe de RRHH</td> </tr> </table>			Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:		Jefe de calidad	Jefe de RRHH
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:						
	Jefe de calidad	Jefe de RRHH						

Anexo D. Matriz de riesgos

IDENTIFICACION DEL RIESGO				ORIGEN DEL RIESGO				ANALISIS				VALORACION				OPORTUNIDADES DE MEJORA											
Política de riesgo	Proceso	Procedimiento	Tipo de riesgos	Interno	Externo			Efecto Causas	Probabilidad	Impacto	Detección	Total	Corrección	Prevención	Crítico	Moderado	Insuficiente	Riesgo	Objetivo	Indicador	Referencia	Alcanzar	Responsable	Fecha cumplimiento	Estrategias	Seguimiento	Riesgo residual
					Local	Regional	Nacional																				
Incremento de ventas	Ventas	mercado de mercados	económico y financieros					poco crecimiento en el departamento	5	5	5	1,25						esparcimiento financiero	crecimiento de ventas	30%	20%	Gerente de ventas	31/12/2020	Auditorías constantes con el control de pérdidas	Mensual	10%	
toma de decisiones	Financiero	capacitación financiera	económico y financieros					decisiones erróneas del dueño	3	5	5	75						Pérdida de dinero	Prevenir	aumento de utilidad neta	20%	10%	Gerente de finanzas	31/12/2020	Violaciones con laboratorios nacionales	Mensual	10%
Estructura organizacional	Requisitos humanos	capacitación organizacional	Seguridad y salud en el trabajo					decisiones erróneas del dueño	5	3	5	75						malos resultados	mejorar condiciones	conformidad con la organización	100%	80%	Gerente de recursos humanos	31/12/2020	Programa de inducción pre-entrevista para los empleados	Mensual	20%
control logístico con insumos	Producción	capacitación	económico y financieros					altas y bajas del mercado	5	5	3	75						pérdidas de clientes y de materia prima	Prevenir	sobantes y faltantes	0%	3%	Gerente de ventas	31/12/2020	Plan de reemplazo	Mensual	3%

Anexo E. Objetivos de la calidad

objetivos institucionales:

objetivo de calidad

OBJETIVOS INSTITUCIONALES		OBJETIVO DE CALIDAD	Meta Año		Indicador	Responsable	Fecha de cumplimiento	Seguimiento	Plan de acción
POLITICA			2018	2019					
Responsabilidad financiera		Aumentar ROI% ROCE %	25%	30%	%	Gerente financiero	31/12/2019	Mensual	Vender activos No operativos.
"		Aumentar utilidad neta	\$1000 Mi.	\$1200 Mi.	\$	"	31/12/2019	"	Aumentar ventas. Aumentar precios.
"		Disminuir gastos generales	\$200 Mi.	\$180 Mi.	\$	Todos los Gerente De proceso	31/12/2019	"	Ahorrar energía. Reciclar desperdicios.
"		Aumentar flujo de caja libre	\$ 50 Mi.	\$ 60 Mi.	\$	Gerente Financiero, ventas	30/01/2019	"	Contratar cobrador.

LA FERIA DEL POLLO PROCESO DE MERCADEO OBJETIVOS DE CALIDAD				
Versión: 1		Vigencia:	Código:	Página: 1 de 1

POLITICA	OBJETIVO DE CALIDAD	Meta Año		Indicador	Responsable	Fecha de cumplimiento	Seguimiento	Plan de acción
		2020	2021					
Eficiencia	Aumentar la cantidad de ventas	60.000.000	100.000.000	Crecimiento de ventas	Jefe de ventas	20/06/21	Mensual	Investigación de mercados
Eficiencia	Aumentar el número de clientes	1000	2000	Número de nuevos clientes	Jefe de ventas	10/06/21	Mensual	Investigación de mercados
Satisfacción del cliente	Fidelizar los clientes	50%	100%	Historial de compras	jefe de ventas	20/06/20	trimestral	Seguimiento de mercado
Quejas y reclamos	Disminuir las quejas y reclamos	10%	2%	Numero de quejas y reclamos	Jefe de ventas	20/06/20	Mensual	Seguimiento de mercado

<p style="text-align: center;">LA FERIA DEL POLLO PROCESO DE PRODUCCIÓN OBJETIVOS DE CALIDAD</p>			
Versión: 1	Vigencia:	Código:	Página: 1 de 1

POLÍTICA	OBJETIVO DE CALIDAD	Meta Año		Indicador	Responsable	Fecha de cumplimiento	Seguimiento	Plan de acción
		2020	2021					
Eficiencia	Aumentar la eficiencia de los empleados	60%	80%	Unidades vendidas x empleado <u>Total de ventas</u>	Jefe de producción	20/06/20	Mensual	Identificar las causas
Rotación de inventarios	Disminuir los faltantes de materia prima	10%	5%	<u>Días inventario</u> Días inventario promedio	Jefe de producción	20/06/20	Mensual	Estudio de inventarios
eficiencia	Cumplir en su totalidad el plan producción	60%	100%	Medición	Jefe de producción	20/06/20	Mensual	Incentivar a los colaboradores para cumplir la meta.
Eficiencia	Disminuir el tiempo de mantenimiento correctivo	40%	20%	Horas mant Horas mantenimiento preventivo	Jefe de producción	20/06/20	Mensual	Aumentar y disponer de un plan de mantenimiento efectivo

<p align="center">LA FERIA DEL POLLO PROCESO DE RRHH OBJETIVOS DE CALIDAD</p>			
<p align="center">Versión: 1</p>	<p align="center">Vigencia:</p>	<p align="center">Código:</p>	<p align="center">Página: 1 de 1</p>

POLITICA	OBJETIVO DE CALIDAD	Meta Año		Indicador	Responsable	Fecha de cumplimiento	Seguimiento	Plan de acción
		2020	2021					
Ausentismos	Disminuir el ausentismo	13%	5%	Número de horas de ausentismo	Jefe de RRHH	20/06/20	Mensual	Incentivar a los colaboradores y estudio de causas
Accidentes laborales	Disminuir los accidentes laborales	5%	1%	Numero de accidente laborales	Jefe de RRHH	20/06/20	Semanal	Capacitar y cumplir con el programa de salud y seguridad en trabajo.
Clima organizacional	Aumentar la satisfacción de los empleados	70%	100%	Encuesta de clima organizacional	RRHH	20/06/20	trimestre	Implementar la encuesta de clima organizacional
Cumplimiento del manual de calidad	Cumplir con el manual de calidad	100%	100%	Resultados del auditor interno	Jefe de calidad	20/06/20	Mensual	Revisión del auditor interno

<p style="text-align: center;">LA FERIA DEL POLLO PROCESO DE FINANZAS OBJETIVOS DE CALIDAD</p>			
Versión: 1	Vigencia:	Código:	Página: 1 de 1

POLITICA	OBJETIVO DE CALIDAD	Meta Año		Indicador	Responsable	Fecha de cumplimiento	Seguimiento	Plan de acción
		2020	2021					
Desperdicios	Disminuir los costos de desperdicios	2.000.000	500.000	$\frac{\text{Desperdicios}}{\text{Total de inventario}}$	Jefe de producción	20/06/20	mensual	Implementar control de inventario por tiempo de duración
Consumo de servicios	Disminuir el costo	500.000	250.000	$\frac{\text{Kwh.}}{\text{Kg de producción}}$	Producción	20/06/20	mensual	Implementar un control sobre el uso de las herramientas eléctricas.
Ausentismos	Disminuir el costo del ausentismo por accidentes laborales	3.000.000	1.000.000	Días de ausentismo promedio	RRHH	20/06/20	Mensual	Implementar el plan de riesgos laborales.
eficiencia	Disminuir la mano de obra indirecta	500.000	250.000	Costos de mano de obra indirecta	RRHH	20/06/20	Mensual	Implementar planes de control preventivo

Bibliografía

- Metodología para la implementación de actuaciones de eficiencia energética en flotas de transporte por carretera, capítulo 3.
- Documentación del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la distribuidora Bombicol SAS de Pereira.
- International Organization for Standardization.
<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:en:term:3.6.2>
- Implementación de los circuitos de calidad en el instituto superior tecnológico ITEC. Gutarra Montalvo, Víctor Alberto.
https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Ingenie/Gutarra_M_V/Cap2.pdf